

Så tycker de äldre om äldreomsorgen

Enkäter 2020

Innehåll

| | |
|--|----|
| Postenkät till äldre med hemtjänst..... | 5 |
| Webbenkät till äldre med hemtjänst..... | 18 |
| Postenkät till äldre i särskilt boende | 25 |
| Webbenkät till äldre i särskilt boende | 38 |

Postenkät till äldre med hemtjänst



Vad tycker du om din hemtjänst?

Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som har hemtjänst

Alla äldre har rätt till en bra hemtjänst. För att kunna förbättra hemtjänsten vill vi få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får du som är över 65 år som har hemtjänst detta frågeformulär.

Undersökningen genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta. Alla svar är sekretesskyddade. Svaren sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person svarat.

Om du behöver hjälp att fylla i frågeformuläret

Alla ska få chans att göra sin röst hörd. Därför skickas frågeformuläret till dig oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna. Om en anhörig eller annan hjälper dig att besvara enkäten, ska denne tänka på att svaren ska spegla din uppfattning.

Om du undrar över något

Du kan läsa mer om undersökningen på nästa sida. Om du har frågor eller om du inte kan delta i undersökningen kontakta oss per telefon **031-730 31 80** (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: **aldreundersokning@indikator.org**

Om du hellre vill svara via Internet

Om du har tillgång till Internet kan du svara på frågeformuläret där. Gå till **www.indikator.org/sbh** och logga in med din personliga kod som du hittar under streckkoden på baksidan av det här formuläret. Här kan du även lämna öppna kommentarer.

| | | |
|--|--|--|
| <p>You may also opt to respond to an English version of the form on the Internet. Use the code found under the barcode on the last page of the form.</p> <p>Thank you for your participation!</p> | <p>Voit myös vastata kyselyn suomenkieliseen versioon Internetissä. Käytä koodia, joka on viivakoodin alla lomakkeen viimeisellä sivulla.</p> <p>Kiitos osallistumisestasi!</p> | <p>على نسخة عربية من يمكنك أيضًا اختيار الرد الموجود الرمز استخدم النموذج على الإنترنت. الرمز الشريطي في الصفحة الأخيرة من أسفل النموذج.</p> <p>شكراً لكم على مشاركتكم!</p> |
| <p>www.indikator.org/sbh</p> | | |

Med vänliga hälsningar

Eva Wallin
Enhetschef
 Socialstyrelsen

Antje Andersson
Undersökningsledare
 Institutet för kvalitetsindikatorer

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2020

Resultaten av undersökningen publiceras på:

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. De uppgifter som faller under tystnadsplikten handlar om en enskilds personliga förhållande. Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för undersökningen. De insamlade uppgifterna redovisas så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. Den streckkod som finns på frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

Syftet med undersökningen är dels att ge enskilda äldre en röst, dels att ta fram kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån ett brukarperspektiv. Det möjliggör att utfallet av insatser kan mätas och jämföras och därmed även utvärderas och utvecklas.

De insamlade uppgifterna kan, efter prövning, komma att lämnas ut för forsknings- eller statistikändamål. Socialstyrelsen kan även komma att använda dem i sin verksamhet. Vi har hämtat information om vilka som ska ingå i undersökningen från kommunernas egna register.

Du har rätt att begära ett registerutdrag, rätt att få felaktiga uppgifter rättade eller raderade, rätt att begära begränsning, rätt att invända mot behandlingen, samt rätt att begära att uppgifterna flyttas. Du har även rätt att närsomhelst återkalla ditt samtycke. Är du missnöjd med hur vi behandlar dina personuppgifter har du även rätt att lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

Vi kommer att komplettera dina svar med uppgifter från olika register. Det gör vi för att hålla antalet frågor i frågeformuläret så få som möjligt.

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform (eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, sjukhusbesök, läkemedel, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister, läkemedelsregistret och registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453) samt registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av dina svar

Formuläret kommer att läsas maskinellt. Det är därför bra att tänka på följande när du besvarar frågorna:

- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck.
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta.
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa.

Hälsa

1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket gott
- Ganska gott
- Någorlunda
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt

2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Endast ett svarsalternativ

- Nej
- Ja, lätta besvär
- Ja, svåra besvär

3 Hur är din rörlighet inomhus?

Endast ett svarsalternativ

- Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
- Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
- Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv
- Jag kan inte alls förflytta mig själv

4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Nej

Kontakter med kommunen

Här kommer några frågor om hur det gick till när det bestämdes hur mycket hemtjänst du ska få och vad hemtjänsten ska hjälpa dig med.

5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

Med utförare menar vi kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer.

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Delvis (i vissa frågor men inte i andra)
- Nej

Inflytande

8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpens utförande

10 Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

11 Brukar personalen komma på avtalad tid?***Endast ett svarsalternativ***

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?***Endast ett svarsalternativ***

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personaländringar etc.

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

Bemötande

14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

Flera svarsalternativ möjliga

Att personalen:

- Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem
- Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt
- Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
- Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn
- Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får
- Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Visat avsmak i samband med omvårdnad
- På annat sätt agerat olämpligt
- Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

Trygghet

16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket tryggt
- Ganska tryggt
- Varken tryggt eller otryggt
- Ganska otryggt
- Mycket otryggt
- Vet inte/Ingen åsikt

17 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, för alla i personalen
- Ja, för flertalet i personalen
- Ja, för några i personalen
- Nej, inte för någon i personalen
- Vet inte/Ingen åsikt

Sociala aktiviteter

18 Händer det att du besväras av ensamhet?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, ofta
- Ja, då och då
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

Tillgänglighet

19 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

Hemtjänsten i sin helhet

20 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

Avslutande frågor

21 Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?

Kryssa för alla som var med

- Jag som har hemtjänst
- Anhörig - *Om anhörig har besvarat eller hjälpt till att fylla i frågeformuläret ombeds den anhörige att besvara fråga 22*
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

Fråga 22 besvaras endast av anhörig

22 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

Tack för din medverkan!

När du svarat på frågorna lägger du frågeformuläret i det frankerade kuvertet och postar det. Frimärke behövs inte.

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka frågeformuläret portofritt till:
Indikator, Svarspost 206 16 754,
400 99 GÖTEBORG



Webbenkät till äldre med hemtjänst

Frågeformulär Hemtjänst bas 2020 – med extrafrågor för webben

Vad tycker du om din hemtjänst?

För att kunna förbättra hemtjänsten vill vi få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får du som är över 65 år och som har hemtjänst denna enkät. Undersökningen genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta.

Om du behöver hjälp att fylla i enkäten

- Du får gärna ta hjälp av en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna. (Den som hjälper dig bör inte jobba inom hemtjänsten)
- Om en anhörig eller annan hjälper dig att besvara enkäten, ska denne tänka på att svaren ska spegla din uppfattning.

Om du undrar över något

Har du några frågor eller funderingar om undersökningen kan du kontakta Institutet för kvalitetsindikatorer via telefon: 031-7303180 eller e-post: aldreundersokning@indikator.org

Hur du fyller i enkäten

- Använd pilarna på sidan för att gå framåt eller bakåt i formuläret
- Du kan alltid gå tillbaka och ändra eller kontrollera tidigare svar

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för undersökningen. De insamlade uppgifterna redovisas så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. Den streckkod som finns på frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

Inledning

A1. Vem eller vilka är med och besvarar/fyller i frågeformuläret?

Jag som har hemtjänst
Anhörig
Vän eller bekant
God man eller förvaltare
Personal
Annan

Till dig som bistår din närstående med att besvara frågeformuläret.

Du får nu först sex frågor som är riktade bara till dig. Vi är intresserade av att höra dina synpunkter på din närståendes omsorgssituation. Därefter följer årets frågeformulär där vi ber dig svara i din närståendes ställe.

Använd gärna kommentarsfälten för att konkretisera/exemplifiera, om du vill.

B1. Upplever du att hemtjänstpersonalen har kunskap och kompetens för att tillgodose din närståendes vård- och omsorgsbehov?

Ja, alla i personalen
Ja, flertalet i personalen
Ja, några i personalen
Nej, inte någon i personalen
Vet inte/Ingen åsikt

B1a. Kommentera gärna ditt svar:

B2. Upplever du att din närstående själv eller med ditt stöd kan påverka sin omsorg i hemmet?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

B2a. Kommentera gärna ditt svar:

B3. Brukar hemtjänstpersonalen bemöta dig på ett bra sätt?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

B3a. Kommentera gärna ditt svar:

B4. Känner du förtroende för hemtjänstpersonalen?

Ja, för alla i personalen
Ja, för flertalet i personalen

Ja, för några i personalen
Nej, inte för någon i personalen
Vet inte/Ingen åsikt

B4a. Kommentera gärna ditt svar:

B5. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

Mycket bra
Ganska bra
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

B6. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den vård och omsorg som ges till din närstående i hemmet?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken nöjd eller missnöjd
Ganska missnöjd
Mycket missnöjd
Vet inte/Ingen åsikt

B6a. Kommentera gärna ditt svar:

Hälsa

F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Mycket gott
Ganska gott
Någorlunda
Ganska dåligt
Mycket dåligt

F2 Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?

Nej
Ja, lätta besvär
Ja, svåra besvär

F3 Hur är din rörlighet inomhus?

Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv
Jag kan inte alls förflytta mig själv

F4 Bor du tillsammans med någon annan vuxen?

Ja
Nej

Kontakter med kommunen

Här kommer några frågor om hur det gick till när det bestämdes hur mycket hemtjänst du ska få och vad hemtjänsten ska hjälpa dig med.

F5 Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

F6 Fick du välja utförare av hemtjänsten?

Med utförare menar vi kommunal hemtjänst eller olika företag och organisationer.

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

F7 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

Ja
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)
Nej

Inflytande

F8 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F9 Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpens utförande

F10 Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Mycket bra
Ganska bra
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

F11 Brukar personalen komma på avtalad tid?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F12 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F13 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personaländringar etc.

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

Bemötande

F14 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

Flera svarsalternativ möjliga

Att personalen:

Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren

innan de kliver in i ditt hem

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn

Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får

Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning

Visat avsmak i samband med omvårdnad

På annat sätt agerat olämpligt

Nej, jag har under det senaste året inte varit med om något av ovanstående

F15 a Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt:

Trygghet

F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?

Mycket tryggt

Ganska tryggt

Varken tryggt eller otryggt

Ganska otryggt

Mycket otryggt

Vet inte/Ingen åsikt

F17 Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Ja, för alla i personalen

Ja, för flertalet i personalen

Ja, för några i personalen

Nej, inte för någon i personalen

Vet inte/Ingen åsikt

Sociala aktiviteter

F18 Händer det att du besväras av ensamhet?

Ja, ofta

Ja, då och då

Nej

Vet inte/Ingen åsikt

Tillgänglighet

F19 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?

Mycket lätt
Ganska lätt
Varken lätt eller svårt
Ganska svårt
Mycket svårt
Vet inte/Ingen åsikt

Hemtjänsten i sin helhet

F20 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken nöjd eller missnöjd
Ganska missnöjd
Mycket missnöjd
Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpmedel

F22 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?

Mycket bra
Ganska bra
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

Avslutande frågor

F23 Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter:

Postenkät till äldre i särskilt boende



Vad tycker du om ditt äldreboende?

Socialstyrelsens årliga frågeformulär till dig som bor på ett äldreboende

Alla äldre har rätt till ett bra äldreboende. För att kunna förbättra äldreomsorgen vill vi få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får du som är över 65 år som bor på ett äldreboende detta frågeformulär.

Undersökningen genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta. Alla svar är sekretesskyddade. Svaren sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person svarat.

Om du behöver hjälp att fylla i frågeformuläret

Alla ska få chans att göra sin röst hörd. Därför skickas frågeformuläret till dig oavsett ålder och hälsotillstånd. Du får gärna ta hjälp av t.ex. en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna. Om en anhörig eller annan hjälper dig att besvara enkäten, ska denne tänka på att svaren ska spegla din uppfattning.

Om du undrar över något

Du kan läsa mer om undersökningen på nästa sida. Om du har frågor eller om du inte kan delta i undersökningen kontakta oss per telefon **031-730 31 80** (vardagar kl. 08.00-18.00) eller via e-post: **aldreundersokning@indikator.org**

Om du hellre vill svara via Internet

Om du har tillgång till Internet kan du svara på frågeformuläret där. Gå till **www.indikator.org/sbb** och logga in med din personliga kod som du hittar under streckkoden på baksidan av det här formuläret. Här kan du även lämna öppna kommentarer.

| | | |
|---|---|---|
| <p>You may also opt to respond to an English version of the form on the Internet. Use the code found under the barcode on the last page of the form.</p> <p>Thank you for your participation!</p> | <p>Voit myös vastata kyselyn suomenkieliseen versioon Internetissä. Käytä koodia, joka on viivakoodin alla lomakkeen viimeisellä sivulla.</p> <p>Kiitos osallistumisestasi!</p> | <p>على نسخة عربية من يمكنك أيضًا اختيار الرد الموجود الرمز استخدم النموذج على الإنترنت. الرمز الشريطي في الصفحة الأخيرة من أسفل النموذج.</p> <p>شكرًا لكم على مشاركتكم!</p> |
| <p>www.indikator.org/sbb</p> | | |

Med vänliga hälsningar

Eva Wallin
Enhetschef
 Socialstyrelsen

Antje Andersson
Undersökningsledare
 Institutet för kvalitetsindikatorer

Socialstyrelsen planerar att publicera resultaten i oktober/november 2020

Resultaten av undersökningen publiceras på:

<https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/oppna-jamforelser/socialtjanst/aldreomsorg/vad-tycker-de-aldre-om-aldreomsorgen/>

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. De uppgifter som faller under tystnadsplikten handlar om en enskilds personliga förhållande. Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för undersökningen. De insamlade uppgifterna redovisas så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. Den streckkod som finns på frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

Syftet med undersökningen är dels att ge enskilda äldre en röst, dels att ta fram kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån ett brukarperspektiv. Det möjliggör att utfallet av insatser kan mätas och jämföras och därmed även utvärderas och utvecklas.

De insamlade uppgifterna kan, efter prövning, komma att lämnas ut för forsknings- eller statistikändamål. Socialstyrelsen kan även komma att använda dem i sin verksamhet. Vi har hämtat information om vilka som ska ingå i undersökningen från kommunernas egna register.

Du har rätt att begära ett registerutdrag, rätt att få felaktiga uppgifter rättade eller raderade, rätt att begära begränsning, rätt att invända mot behandlingen, samt rätt att begära att uppgifterna flyttas. Du har även rätt att närsomhelst återkalla ditt samtycke. Är du missnöjd med hur vi behandlar dina personuppgifter har du även rätt att lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Vi kompletterar dina svar med andra uppgifter

Vi kommer att komplettera dina svar med uppgifter från olika register. Det gör vi för att hålla antalet frågor i frågeformuläret så få som möjligt.

- Vi hämtar information om vilken enhet du tillhör, enhetens driftsform och din boendeform (eget boende, äldreboende eller servicehus) från kommunernas register.
- Vi hämtar uppgifter om kön, ålder, sjukhusbesök, läkemedel, hemtjänst och olika boendeformer från Socialstyrelsens patientregister, läkemedelsregistret och registret över socialtjänstinsatser till äldre och personer med funktionsnedsättning enligt socialtjänstlagen (2001:453) samt registret över kommunala hälso- och sjukvårdsinsatser enligt 18 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763).

Hjälp oss gärna att underlätta bearbetningen av dina svar

Formuläret kommer att läsas maskinellt. Det är därför bra att tänka på följande när du besvarar frågorna:

- Använd en mörk penna när du kryssar i, gärna bläck.
- Om du kryssar fel, stryk över det felaktiga svaret och fyll i det rätta.
- Om inget svarsalternativ stämmer, hoppa över frågan och svara på nästa.

Hälsa

1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket gott
- Ganska gott
- Någorlunda
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt

2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Endast ett svarsalternativ

- Nej
- Ja, lätta besvär
- Ja, svåra besvär

3 Hur är din rörlighet inomhus?

Endast ett svarsalternativ

- Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
- Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
- Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv
- Jag kan inte alls förflytta mig själv

Boendemiljö

4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
 - Nej
 - Vet inte/Ingen åsikt
-

5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
 - Delvis
 - Nej
 - Vet inte/Ingen åsikt
-

6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.

Endast ett svarsalternativ

- Ja
 - Delvis
 - Nej
 - Vet inte/Ingen åsikt
-

7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Delvis
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

Mat och måltidsmiljö

8 Hur brukar maten smaka?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpens utförande

10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc.

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

T.ex. tid för att duscha/bada, gå och lägga dig etc.

Endast ett svarsalternativ

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

Bemötande**13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?****Endast ett svarsalternativ**

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?***Endast ett svarsalternativ***

- Ja, alltid
- Oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte/Ingen åsikt

15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?***Flera svarsalternativ möjliga***

Att personalen:

- Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte knackat på dörren innan de kliver in i ditt rum/lägenhet
- Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt
- Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
- Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn
- Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får
- Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen
- Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
- Visat avsmak i samband med omvårdnad
- På annat sätt agerat olämpligt
- Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

Trygghet

16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket tryggt
- Ganska tryggt
- Varken tryggt eller otryggt
- Ganska otryggt
- Mycket otryggt
- Vet inte/Ingen åsikt

17 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

- Ja, för alla i personalen
- Ja, för flertalet i personalen
- Ja, för några i personalen
- Nej, inte för någon i personalen
- Vet inte/Ingen åsikt

Sociala aktiviteter

18 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

19 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?***Endast ett svarsalternativ***

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåliga
- Ganska dåliga
- Mycket dåliga
- Vet inte/Ingen åsikt

20 Händer det att du besväras av ensamhet?***Endast ett svarsalternativ***

- Ja, ofta
- Ja, då och då
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

Tillgänglighet

Nu kommer några frågor om hur du tycker det är att få kontakt med personal från olika personalgrupper.

21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?***Endast ett svarsalternativ***

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

23 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?*Endast ett svarsalternativ*

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Varken lätt eller svårt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpen i sin helhet**24 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?***Endast ett svarsalternativ*

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken nöjd eller missnöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

25 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Endast ett svarsalternativ

- Ja
- Delvis (i vissa frågor men inte i andra)
- Nej

Avslutande frågor**26 Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?**

Kryssa för alla som var med

- Jag som bor på äldreboendet
- Anhörig - *Om anhörig har besvarat eller hjälpt till att fylla i frågeformuläret ombeds den anhörige att besvara fråga 27*
- Vän eller bekant
- God man eller förvaltare
- Personal
- Annan

Fråga 27 besvaras endast av anhörig

27 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?

Endast ett svarsalternativ

- Mycket bra
- Ganska bra
- Varken bra eller dåligt
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte/Ingen åsikt

Tack för din medverkan!

När du svarat på frågorna lägger du frågeformuläret i det frankerade kuvertet och postar det. Frimärke behövs inte.

Har du förlorat ditt svarskuvert?
Skicka frågeformuläret portofritt till:
Indikator, Svarspost 206 16 754,
400 99 GÖTEBORG

Webbenkät till äldre i särskilt boende

Frågeformulär med extrafrågor till anhörig/vän eller bekant som fyller i via webben

Vad tycker du om ditt äldreboende?

För att kunna förbättra och utveckla äldreboenden vill vi gärna få veta vad som fungerar bra eller dåligt idag. Därför får du som är över 65 år och som bor på äldreboende denna enkät. Undersökningen genomförs av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Socialstyrelsen. Det är frivilligt att delta.

Om du behöver hjälp att fylla i enkäten

- Du får gärna ta hjälp av en anhörig, bekant eller god man för att svara på frågorna. (Den som hjälper dig bör inte tillhöra personalen på äldreboendet.)
- Om en anhörig eller annan hjälper dig att besvara enkäten, ska denne tänka på att svaren ska spegla din uppfattning.

Om du undrar över något

Har du några frågor eller funderingar om undersökningen kan du kontakta Institutet för kvalitetsindikatorer via telefon: 031-7303180 eller e-post: aldreundersokning@indikator.org

Hur du fyller i enkäten

- Använd pilarna på sidan för att gå framåt eller bakåt i formuläret
- Du kan alltid gå tillbaka och ändra eller kontrollera tidigare svar

Dina svar är skyddade

Alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt. Socialstyrelsen är personuppgiftsansvarig för undersökningen. De insamlade uppgifterna redovisas så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Socialstyrelsen publicerar resultaten i form av tabeller och diagram där svaren inte kan knytas till enskilda personer. Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning. Den streckkod som finns på frågeformuläret är bara till för att vi ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse om att svara.

Inledning

A1 Vem eller vilka är med och besvarar/fyller i frågeformuläret? Kryssa för alla som är med

Jag som bor på äldreboendet – *Filter till fråga F1*

Anhörig – *Besvarar frågorna B1-B9*

Vän eller bekant – *Besvarar frågorna B1-B9*

God man eller förvaltare – *Filter till fråga F1*

Personal – *Filter till fråga F1*

Annan – *Filter till fråga F1*

Till dig som bistår din närstående med att besvara frågeformuläret.

Du får nu först nio frågor som är riktade bara till dig. Vi är intresserade av att höra dina synpunkter på din närståendes omsorgssituation. Därefter följer årets frågeformulär där vi ber dig svara i din närståendes ställe. Använd gärna kommentarsfälten för att konkretisera/exemplifiera, om du vill.

Frågor till anhörig, vän eller bekant

B1 Hur ofta besöker du din närstående på äldreboendet?

Dagligen

Några gånger per vecka

Några gånger per månad

Några gånger per år

Mer sällan

B2 Hur ofta har du annan kontakt med din närstående?

Kontakten kan ske via t.ex. telefon, brev, e-post eller skype.

Dagligen

Några gånger per vecka

Några gånger per månad

Några gånger per år

Mer sällan

B2a Kommentera gärna dina svar:

B3 Upplever du att personalen har kunskap och kompetens för att tillgoda din närståendes vård- och omsorgsbehov?

Ja, alla i personalen

Ja, flertalet i personalen

Ja, några i personalen

Nej, inte någon i personalen

Vet inte/Ingen åsikt

B3a Kommentera gärna ditt svar:

B4 Upplever du att aktiviteterna på äldreboendet är anpassade utifrån din närståendes behov och önskemål?

Ja

Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

B4a Kommentera gärna ditt svar:

B5 Upplever du att din närstående själv eller med ditt stöd kan påverka sin omsorg på äldreboendet?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

B5a Kommentera gärna ditt svar:

B6 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

B7 Känner du förtroende för personalen på äldreboendet?

Ja, för alla i personalen
Ja, för flertalet i personalen
Ja, för några i personalen
Nej, inte för någon i personalen
Vet inte/Ingen åsikt

B7a Kommentera gärna dina svar:

B8 Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?

Mycket bra
Ganska bra
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

B9 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den vård och omsorg som ges till din närstående på äldreboendet?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken nöjd eller missnöjd
Ganska missnöjd
Mycket missnöjd
Vet inte/Ingen åsikt

B9a Kommentera gärna dina svar:

NU FÖLJER FRÅGOR TILL DEN SOM BOR PÅ ÄLDREBOENDET

Hälsa

Försök nu att besvara kommande frågor utifrån den boendes perspektiv.

F1 Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Mycket gott
Ganska gott
Någorlunda
Ganska dåligt
Mycket dåligt

F2 Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Nej
Ja, lätta besvär
Ja, svåra besvär

F3 Hur är din rörlighet inomhus?

Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv
Jag kan inte alls förflytta mig själv

Boendemiljö

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt"

F4 Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?

Ja
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

F5 Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

F6 Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

T.ex. matsalen, sällskapsrum, korridorer.

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

F7 Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Ja
Delvis
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Mat och måltidsmiljö

Försök nu att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F8 Hur brukar maten smaka?

Mycket bra
Ganska bra
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

F9 Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpens utförande

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F10 Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F11 Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc.

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan

Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F12 Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

T.ex. tid för att duscha/bada, gå och lägga dig etc.

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

Bemötande

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F13 Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F14 Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Ja, alltid
Oftast
Ibland
Sällan
Nej, aldrig
Vet inte/Ingen åsikt

F15 Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

Flera svarsalternativ möjliga

Att personalen:

Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte knackat på dörren innan de kliver in i ditt rum/lägenhet

Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn

Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får

Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen

Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning
Visat avsmak i samband med omvårdnad
På annat sätt agerat olämpligt
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

F15a Om personalen på annat sätt har agerat olämpligt, berätta gärna på vilket sätt:

Trygghet

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F16 Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Mycket tryggt
Ganska tryggt
Varken tryggt eller otryggt
Ganska otryggt
Mycket otryggt
Vet inte/Ingen åsikt

F17 Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Ja, för alla i personalen
Ja, för flertalet i personalen
Ja, för några i personalen
Nej, inte för någon i personalen
Vet inte/Ingen åsikt

Sociala aktiviteter

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F18 Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken nöjd eller missnöjd
Ganska missnöjd
Mycket missnöjd
Vet inte/Ingen åsikt

F19 Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Mycket bra
Ganska bra

Varken bra eller dåliga
Ganska dåliga
Mycket dåliga
Vet inte/Ingen åsikt

F20 Händer det att du besväras av ensamhet?

Ja, ofta
Ja, då och då
Nej
Vet inte/Ingen åsikt

Tillgänglighet

Nu kommer några frågor om hur du tycker det är att få kontakt med personal från olika personalgrupper.

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F21 Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?

Mycket lätt
Ganska lätt
Varken lätt eller svårt
Ganska svårt
Mycket svårt
Vet inte/Ingen åsikt

F22 Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?

Mycket lätt
Ganska lätt
Varken lätt eller svårt
Ganska svårt
Mycket svårt
Vet inte/Ingen åsikt

F23 Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?

Mycket lätt
Ganska lätt
Varken lätt eller svårt
Ganska svårt
Mycket svårt
Vet inte/Ingen åsikt

Hjälpen i sin helhet

Kom ihåg att besvara kommande frågor som om det vore din närstående själv som besvarar dem. Om du inte vet eller tror dig veta vad din närstående skulle ha svarat, så ange "Vet inte/Ingen åsikt".

F24 Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken nöjd eller missnöjd
Ganska missnöjd
Mycket missnöjd
Vet inte/Ingen åsikt

F25 Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Ja
Delvis (i vissa frågor men inte i andra)
Nej

F27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?

Mycket nöjd
Ganska nöjd
Varken bra eller dåligt
Ganska dåligt
Mycket dåligt
Vet inte/Ingen åsikt

Till sist

F26 Det går inte att fråga om allt i ett frågeformulär. Är det något som du vill framföra som vi inte frågat om tar vi gärna emot dina synpunkter: